

J 26 IZOGOOD® 22301

DÉCRYPTER L'ISO 22301 EN S'AMUSANT



LIVRET DU JOUEUR

Table des matières

1. Règles du jeu
2. Glossaire
3. Risques
4. QCM
5. Pratiques
6. Cas

1. Règles du jeu

Le jeu est prévu pour une personne, mais rien n'empêche de jouer en petit groupe, cela sera bien plus ludique.

Le jeu est compatible avec les versions récentes des navigateurs Web. Autrement le jeu peut être lent.

Une séance de jeu dure en moyenne entre une demi-heure et 2 – 3 heures. Vous pouvez jouer autant de fois que vous souhaitez pendant votre accès de 60 jours et assimiler les connaissances liées à la norme ISO 22301.

Le but du jeu est d'arriver le plus vite à la dernière case (Arrivée).



Les exigences de la norme et des commentaires sont sur cette [page](#). Un quiz gratuit sur les exigences de la norme ISO 22301 est fourni au début de la page. Cela vous permet de découvrir, décrypter et se familiariser avec les exigences de la norme.

Avoir à portée de main un exemplaire de la norme ISO 22301 (non fourni avec le jeu) est un prérequis.

Le fond d'écran du jeu est une ville et un parcours de la voiture.





En haut à gauche vous avez une horloge avec le temps écoulé. En haut à droite vous avez une aide et un bouton pour quitter le jeu.

En bas à gauche vous avez un bouton pour couper le son. En bas au milieu vous avez le total d'étoiles gagnées ★. En bas à droite vous avez un bouton avec un lien vers la page des exigences de la norme ISO 22301.

Au début la voiture est stationnée à la case Départ. 

Le jeu débute en cliquant sur le bouton COMMENCER LE JEU.

La séquence des cases (types des cartes) est la suivante :

- RISQUE - menace ou opportunité – argent 
- QCM - questionnaire à choix multiples – vert 
- PRATIQUE - bonne pratique ou écart à éviter – orange 
- CAS – situation, défi et solutions – bleu 

Vous avez aussi 4 cases Maintenance



et 4 cases boîtes de Pandore



Chaque type de case inclut 50 questions (cartes), la réponse de chaque carte est liée à un paragraphe de la norme ISO 22301 version 2019.

Chaque carte est montrée avec les étapes suivantes :

- étape 1. Le dos de carte avec le type de carte, le numéro (de 1 à 50) et le nombre d'étoiles (de une à trois) en bleu, blanc et rouge ★, ☆☆☆, ★★☆☆
- étape 2. Le type de carte, son numéro, la question (par exemple : Est-ce que l'affirmation suivante est plutôt une menace ou une opportunité ?), l'affirmation (par exemple : Le domaine d'application des bonnes pratiques de fabrication décrit les activités principales de l'entreprise) et l'étoile
- étape 3. Les réponses (une ou plusieurs réponses correctes sont possibles) un emoji vert 😊 (pour **toutes** les bonnes réponses) et un emoji rouge 😞 (pour une mauvaise réponse)
- étape 4. Le paragraphe de la norme et un commentaire pour la bonne réponse ou un commentaire pour la mauvaise réponse

La voiture démarre et arrive sur la case Risque 


Le numéro de la carte est aléatoire. En relation avec la difficulté de la question les étoiles sont une, deux ou trois.

Si vous avez deviné la bonne réponse la voiture avance autant de cases que la question contient d'étoiles.

Si vous n'avez pas deviné la bonne réponse (ou répondu partiellement) la voiture cale sur la même case et la carte suivante sera du même type.

Si vous tombez sur une case Maintenance  ou une case boîte de Pandore , vous pouvez avoir de la chance ou de la malchance. Du coffre de la voiture ou de la boîte de Pandore sort une carte aléatoire chance ou malchance. La chance c'est une carte Joker




et votre voiture avance de 3 cases. Si c'est la carte Malchance  qui sort du coffre ou de la boîte, votre voiture recule de 3 cases.



Si une deuxième personne est à côté de vous et elle a imprimé le présent livret, elle peut augmenter la difficulté du jeu en posant, entre autres, ces questions :

- Quel est l'article et le paragraphe de la norme en lien avec la question posée ?
- Pouvez-vous donner un exemple de votre département en lien avec cette question ?

Quand vous êtes arrivé pour la première fois à la case Arrivée vous pouvez télécharger votre

Attestation de participation au jeu IZOGOOD® 22301. 

Vous pouvez aussi voir le suivi des résultats du jeu :

- le nombre d'étoiles gagnées ★
- la date et l'heure chaque fois que vous avez joué 
- le temps passé 

Les objectifs pédagogiques du jeu sont de permettre à chaque joueur :

- d'identifier si un risque est plutôt une menace ou une opportunité
- d'enrichir ses connaissances sur les exigences de la norme grâce aux QCM
- de deviner si une affirmation est plutôt une bonne pratique ou un écart à éviter
- d'étudier pour chaque cas proposé la situation, le défi et de trouver la bonne solution (une ou plusieurs solutions correctes sont possibles)
- de décrypter les articles et paragraphes de la norme et d'assimiler les exigences

Certaines questions comportent un soupçon d'humour (même si le chef a oublié de le dire).

Détendez-vous, ce n'est qu'un jeu.



Un parti pris est inévitable quant aux « bonnes réponses » à retenir, en particulier pour les cartes RISQUE ou PRATIQUE.

Voici ci-dessous un exemple :

Carte RISQUE 01. L'affirmation suivante est-elle plutôt une menace ou une opportunité ?
« **Le plus important est que la stratégie de l'entreprise ait été établie dans le passé** »

On pourrait répondre que c'est une menace ou une opportunité mais cela dépend de la date à laquelle la stratégie a été définie.

Si vous répondez que c'est une menace, vous avez raison car il n'est pas précisé quand la précédente stratégie a été élaborée (il y a un an, il y a 10 ans). Il y a donc une information manquante. Mais vous pourriez répondre que c'est une opportunité car vous pensez que « dans le passé » veut dire 2 à 3 ans.

Ainsi, les réponses et la pertinence des commentaires présentés sont contestables, en fin de compte la vérité est parfois relative.

Le jeu IZOGOOD a été créé et réalisé avec beaucoup d'attention. Merci d'avance de nous communiquer les éventuels points de progrès que vous avez identifiés via ce lien : <https://www.pqb.fr/contact.php>

2. Glossaire

Le début de la sagesse est la définition des termes. Socrate

Certains termes spécifiques :

Activité : ensemble de tâches pour obtenir un livrable

AMDEC : Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité. En anglais FMEA ou FMECA. Démarche de prévention des risques techniques

Analyse du risque : activité de l'appréciation du risque pour comprendre la nature d'un risque et déterminer son impact

Appréciation du risque : processus d'identification, d'analyse et d'évaluation du risque

Benchmarking : technique d'analyse comparative par rapport à un ou plusieurs concurrents

Bilan d'impact sur l'activité (BIA) : analyse de l'impact d'une perturbation sur l'entreprise

Brainstorming : voir remue-méninges

Continuité d'activité : capacité d'une entreprise à poursuivre la livraison de produits et la fourniture de services durant et après une perturbation

Contrôle : voir inspection

Critères du risque : indices pour évaluer l'importance du risque

Danger : situation pouvant conduire à un incident

Détrompeur : simple équipement pour éviter les erreurs et ne pas permettre de produire des non-conformités, appelé aussi Poka-yoké ou dispositif anti-erreurs

DMTP : durée maximale tolérable de perturbation

Estimation du risque : activités pour affecter des valeurs à la vraisemblance et à l'impact du risque

Évaluation du risque : activités de l'appréciation du risque pour déterminer si le risque est acceptable

Exigence : besoin ou attente implicite ou explicite

Facteur du risque (péril, danger) : élément susceptible de causer un risque

FMEA : Failure Mode and Effects Analysis. Voir AMDEC

Gaspillage : tout ce qui ajoute des coûts mais pas de valeur

Gestion de la continuité d'activité : méthode visant à assurer qu'en cas de crise les fonctions critiques restent opérationnelles ou le redeviennent le plus vite possible (voir aussi résilience)

Gestion du risque : activités pour restreindre la possibilité que quelque chose se passe mal

Gravité du risque : mesure de l'impact du risque

Identification du risque : activité de l'appréciation du risque pour trouver et décrire les risques

Impact : conséquence d'un événement affectant les objectifs

Incertitude : existence de plus d'une possibilité

Inspection : actions de mesures, d'essais et d'examens d'un produit, service, processus ou matériel pour déterminer le respect des exigences

Kaizen : du japonais kai - changement, zen - mieux. Amélioration continue pas à pas pour créer plus de valeur et moins de gaspillages. Démarche fondée sur le bon sens et sur la motivation du personnel

Menace : événement incertain pouvant avoir un impact négatif sur les objectifs

Mesure du risque : ensemble de possibilités avec des probabilités et des pertes quantifiées

Niveau du risque : criticité du risque en fonction de l'impact et de la vraisemblance

Non-qualité : écart entre la qualité attendue et la qualité perçue

Opportunité : événement incertain pouvant avoir un impact favorable

PCA : plan de continuité d'activité

Perturbation : incident qui entraîne un dérèglement de la livraison de produits et la fourniture de services

Pilote du risque : personne ayant la responsabilité et l'autorité de gérer le risque

Plan de gestion du risque : mesures planifiées afin de traiter le risque

Poka-yoké : du japonais Poka - erreur involontaire, Yoké - éviter. Voir Détrompeur

Prévention du risque : activités de réduction de la vraisemblance d'apparition du risque

Protection du risque : activités de réduction des impacts du risque

Registre des risques : dossier contenant les informations relatives aux risques identifiés

Remue-méninges : approche d'équipe pour développer des idées et trouver des solutions. En anglais "Brainstorming"

Résilience : capacité à résoudre une crise et à continuer de fonctionner comme avant

Responsabilité : capacité à prendre une décision tout seul

Responsable du PCA : leader du voyage vers la résilience

Sécurité : absence de risque inacceptable

Seuil du risque : limite d'acceptation (au-dessous) ou de non tolérance (au-dessus)

Stratégie : démarche globale pour atteindre des objectifs

Surveillance : ensemble d'actions planifiées pour garantir l'efficacité des mesures de maîtrise

SWOT : de l'anglais Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats ou forces, faiblesses, opportunités, menaces. Outil pour structurer une analyse des risques

Système de gestion du risque (SGR) : ensemble de processus permettant d'atteindre les objectifs risque

Système de management (SM) : ensemble de processus permettant d'atteindre les objectifs

Système de management de la continuité d'activité (SMCA) : ensemble de processus permettant d'atteindre les objectifs de continuité d'activité

Système : ensemble de processus interactifs

Traitement du risque : activités de modification du risque

Vraisemblance : possibilité que quelque chose arrive

Remarque 1 : le mot anglais "control" a plusieurs sens. Il peut être traduit par maîtrise, autorité, commande, gestion, contrôle, surveillance, inspection. Pour éviter des malentendus notre préférence est pour maîtrise et inspection au détriment de contrôle

Remarque 2 : entre processus et procédé notre préférence est pour processus (en anglais "process")

Remarque 3 : organisme (en anglais organization) est le terme utilisé dans l'ISO 22301 pour l'entité entre le prestataire externe (fournisseur) et le client. Organisation est utilisé par l'ISO 26000, l'EFQM, l'ONU et beaucoup d'autres. Pour éviter la confusion avec organisme de certification notre préférence est pour le terme entreprise

Remarque 4 : un document peut être présenté comme une information documentée que l'on doit tenir à jour (procédure) ou conserver (enregistrement)

Remarque 5 : le cycle PDCA (en anglais Plan, Do, Check, Act) nous traduisons par Planifier, Dérouler, Comparer, Agir

3. RISQUES



Question récurrente : Est-ce que l'affirmation suivante est plutôt une menace ou une opportunité ?

RISQUE 01 Le plus important est que la stratégie de l'entreprise ait été établie dans le passé

Menace § 4.1 ★★★

Tous les trois ans en moyenne, il convient de vérifier l'adéquation de la stratégie au contexte de l'entreprise, aux attentes et besoins des parties prenantes. Menace car la date de l'élaboration de la stratégie n'est pas précisée

RISQUE 02 Le contexte de l'entreprise est un élément qui peut être pris en considération (même si le chef a oublié de le dire)

Menace § 4.1 ☆☆☆

C'est une exigence de la norme et c'est incontournable. Cela fait partie des premiers travaux à réaliser puisque la validation de la stratégie de l'entreprise en dépend

RISQUE 03 Chercher à anticiper l'évolution des attentes du client est du temps perdu (si c'est le chef qui le dit)

Menace § 4.2 ★

L'objectif de l'entreprise étant de satisfaire durablement ses clients, connaître les évolutions des attentes est un facteur clé de succès pour l'avenir

RISQUE 04 On peut essayer de respecter les exigences légales (si le chef est d'accord)

Menace § 4.2 ☆☆☆

On doit respecter strictement les exigences légales

RISQUE 05 Le domaine d'application du SMCA décrit les activités principales de l'entreprise

Opportunité § 4.3 ★

Décrire le domaine d'application du SMCA, c'est délimiter les entités et les activités concernées. Les exclusions doivent être précisées

RISQUE 06 Promouvoir en interne la cartographie des processus (car le chef a dit de nous débrouiller)

Opportunité § 4.4 ★★★

C'est une opportunité de faire connaître à chaque personne en interne la cartographie des processus. Ceci permet à chacun de se situer dans le fonctionnement global de l'entreprise et dans les relations client fournisseur avec les autres processus

RISQUE 07 Dans une société de service, pour vérifier si la direction fait preuve de leadership, il convient d'auditer la direction

Opportunité § 5.1 ☆☆☆

C'est une opportunité quand le directeur donne l'exemple. Mais cela peut être une menace quand le directeur n'est pas sincère

RISQUE 08 Impliquer le personnel dans l'application de la démarche continuité d'activité au quotidien (même quand le chef n'est pas là)

Opportunité § 5.2 ★

Lorsque le personnel est impliqué au quotidien, l'efficacité du fonctionnement est renforcée et l'amélioration continue est possible